

3. Аллахвердов, В. М. О формировании психологической культуры у студентов технического вуза / В. М. Аллахвердов, Н. В. Беляк, М. В. Иванов // Психологическое обеспечение учебно-воспитательного процесса в вузе: межвузовский сборник. Л., 1985. – С. 28-36.

4. Климов, Е. А. Психология: Воспитание. Обучение: Учеб. пособие для студентов вузов / Е. А. Климов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 373 с.

5. Колмогорова, Л. С. Возрастные возможности и особенности становления психологической культуры учащихся: Дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.07: Москва, 2001 – 471 с.

О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов, Е. Г. Кудрицкая
г. Брест, БрГТУ

ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ «ШКОЛА – УНИВЕРСИТЕТ – ПРЕДПРИЯТИЕ»

Одной из сложнейших проблем в области построения эффективной образовательной модели является создание гармоничных связей в системе «школа – университет – предприятие». Она предполагает решение целого комплекса организационных, методологических, информационных, содержательных и контрольно-корректирующих задач, позволяющих сформировать единое образовательное пространство, отвечающее современным требованиям развития общества и государства.

В данном контексте категория «качество образовательных услуг» из чисто экономической, преобразуется в социальную, т. к. затрагивает деятельность многих государственных институтов, занимающихся удовлетворением потребностей общества в развитии производительных сил, личностного потенциала граждан, наделения их современными знаниями и компетенциями, необходимыми для успешной самореализации.

Особенность данного феномена состоит в том, что институционализация образовательного пространства представляет собой утилитарный, государственно организуемый и нормируемый процесс, сущность которого заключается в формировании и преемственной трансляции компетенций, обусловленных прежде всего текущими задачами хозяйственного развития.

В системе «школа – университет – предприятие» последовательно по времени конкурируют различные заинтересованные стороны, которые на каждом из этапов функционирования системы выступают в качестве производителя, бенефициара и потребителя образовательных услуг,

меняясь при этом ролями. Мониторинг их качества выступает здесь в качестве важнейшего инструмента, обеспечивающего получение объективных данных о состоянии образовательной системы, особенно на этапах перехода субъекта-потребителя услуг от одного уровня обучения к другому, и вплоть до совершенствования профессиональных компетенций уже после окончания высшего учебного заведения.

Следует признать, что значительная часть исследований качества образовательных услуг сегодня проводится на основе традиционного маркетингового подхода, при котором школы, университет, компании, прежде всего стремятся обеспечить себе лидирующие позиции на образовательном рынке и конкурируют между собой.

В частности, в зарубежной практике распространено определение т. н. индекса студенческой удовлетворенности (Student Satisfaction Index). Данный показатель вычисляется на основе оценок за репутацию и лояльность потребителей к конкретному учебному заведению, его техническую и методическую оснащенность, социальную значимость получаемых знаний и проч.

Исследования, проводимые в рамках концепции запланированного поведения, оценивают удовлетворенность образовательными услугами в зависимости от внутренней мотивации учащихся. Хотя здесь и присутствуют субъективные факторы (внешнее влияние, наличие стипендиальной поддержки, отсутствие других доступных альтернатив по получению образования), но решающую роль играют опять-таки оценки за состояние исследовательской базы, общественного авторитета учебного заведения, возможностями по последующему трудоустройству и т. д.

В ряде университетов США и Европы большой популярностью пользуются исследования уровней удовлетворенности с использованием шкал Лайкерта. Данная методика предполагает выведение оценок по результатам ответов на вопросы, распределенные по определенным категориям-показателям образовательной деятельности: качеству организации учебного процесса, уровню проведения экзаменов и тестирования, перспективам применимости компетенций в будущей профессиональной деятельности [[1, с. 112](#)].

Таким образом, ограниченность проводимых исследований заключается в том, что они ориентированы на определение индексов удовлетворенности только внутри конкретного учебного заведения по избирательно подобранным критериям и не учитывают объективной взаимообусловленности между основными компонентами системы «школа – университет – предприятие».

В Брестском государственном техническом университете (БрГТУ) разработана и реализуется синтезированная программа мониторинга на

основе внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015, которая в числе иных задач призвана обеспечить предоставление «системных гарантий приобретения знаний, умений, культуры, комплексную подготовку специалистов к самореализации в обществе в условиях риск-ориентированного подхода к деятельности» [2].

Программа предполагает комплексное изучение индексов удовлетворенности различных фокус-групп потребителей образовательных услуг: выпускников школ (абитуриентов), студентов различных ступеней и форм обучения, работодателей. Методология исследований предусматривает использование инструментария, позволяющего в балльной системе отразить индекс удовлетворенности, интерпретировать результаты в контексте положений теории ожиданий и с учетом специфики образовательной деятельности университета. Содержание исследований формируется с учетом характеристик каждого из объектов.

Так, ответы студентов, закончивших 1 курс, и выпускников университета позволяют сформировать объективный динамический ретроспективный индекс удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг. Сопоставление ответов выпускников и работодателей дает возможность составить объективное представление об уровне компетенций с учетом конъюнктуры рынка труда.

Мониторинг удовлетворенности абитуриентов образовательными услугами за последние годы выявил ряд проблем в звене «школа – университет». В частности, анализ результатов объективно демонстрирует тенденцию к усилению разрыва в уровне подготовки выпускников школ и требованиями к поступлению в университет; т. к. студенты уже в начале учебы оказываются не в состоянии успешно усваивать учебную программу высшей школы, у них формируется искаженное представление о качестве обучения. Дальнейшая трансляция такого мнения порождает уже социальный информационный аффект: родители, друзья, знакомые, коллеги также начинают считать, что преподаватели или не хотят, или не могут учить.

Всегда большой интерес вызывают мнения работодателей. Профильная специфика университета обусловила выбор фокус-групп в пользу представителей строительной индустрии, машиностроительных предприятий, компаний, представляющих IT-сферу. На протяжении всего времени проведения исследований работодатели, отмечая в целом высокий уровень подготовки инженерных кадров в БрГТУ, высказывают неудовлетворенность их коммуникативными и организационно-распорядительными качествами.

В последние годы фиксируется устойчивое снижение уровня удовлетворенности выпускников возможностями профессиональной самореализации в рамках хозяйственно-экономического комплекса страны. Соответственно, отмечается снижение показателей позитивных ожиданий от обучения в университете, рост интереса к возможности трудоустройства за границей и т. д.

Высокая волатильность результатов изучения уровня удовлетворенности образовательными услугами по отдельным фокус-группам (магистранты, аспиранты, выпускники) показывает, что главной причиной нестабильности показателей является неустойчивая ситуация на рынке труда, отсутствие положительных ожиданий роста национальной экономики и возможностей профессиональной самореализации в ней [3, с. 116].

Таким образом, мониторинг выступает одним из важнейших источников объективной информации для принятия эффективных управленческих решений, обеспечивающих перспективное развитие университета, его репутацию и имидж.

Литература

1. Балясин, М. А. Опыт обучающихся: исследование-опрос как новый подход к оценке программ Erasmus Mundus. / М. А. Балясин, Луиш Карвальо, Джорджиана Михут // Вопросы образования. – 2016. – № 1. – С. 110-134.
2. Система менеджмента качества. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva-2>. – Дата доступа: 18.01.2019.
3. Бурко, О. П. Мониторинг качества образовательных услуг в учреждении высшего образования / О. П. Бурко, Ю. Д. Данилов, Е. Г. Кудрицкая // Сборник материалов Международного конкурса курсовых, научно-исследовательских и выпускных квалификационных работ (25 января 2018 года) «Научные и творческие достижения в рамках современных образовательных стандартов». – Кемерово: ЗапСибНЦ, 2018. – С. 115-119.

*А. Ф. Васильев¹, С. П. Жогаль¹, Е. А. Круковская²
г. Гомель, ГГУ имени Ф. Скорины¹, ИООО «ЭКСАДЕЛ»²*

О РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В СИСТЕМЕ «ШКОЛА – УНИВЕРСИТЕТ – ПРЕДПРИЯТИЕ»

В настоящее время в нашей стране реализуется долгосрочная стратегия перехода к цифровой экономике, позволяющей обеспечить